

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif deskriptif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan suatu analisa yang didasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 24 for Windows.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada konsumen perusahaan penyedia jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara yang ada di wilayah Tanjung Redeb dan Sambaliung, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2021-Februari 2022 dan pengambilan data dilakukan pada Juli 2022 dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada konsumen yang dijadikan sampel.

3.3. Sumber Data

3.3.1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Pengumpulan data ini dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi lapangan dan jawaban responden yang akan diukur menggunakan instrumen penelitian (kuesioner) yang bertujuan untuk mengetahui jawaban responden atas pertanyaan yang diberikan terkait bagaimana faktor kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain atau sumber kedua. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, penelitian terdahulu, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, data konsumen penyedia jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara pada bulan Mei 2021 – Februari 2022 dan data-data pendukung lainnya.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan gabungan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Observasi atau Pengamatan

Pengamatan atau observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan langsung ke objek penelitian. Observasi ini lebih menekankan pada proses pengamatan dimana selanjutnya pengamatan tersebut ditindaklanjuti dengan pencatatan data secara cermat dan sistematis (Aminah, dkk., 2017).

2. Kuesioner

Kuesioner atau sering pula disebut angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya, kuesioner tersebut diisi oleh para responden sesuai dengan yang mereka kehendaki secara independen dengan tanpa adanya perasaan.

Pada penelitian ini pengukuran variabel yang digunakan yaitu dengan skala likert. Menurut Runtoni (2020) skala likert merupakan alat untuk mengukur atau mengumpulkan data dengan cara menjawab item butir-butir pertanyaan. Kemudahan penggunaan skala likert menyebabkan skala ini lebih banyak digunakan oleh berbagai pihak, mulai dari peneliti, termasuk juga lembaga-lembaga yang melakukan survei terhadap kepuasan konsumen.

Skala likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek, yang jenjang nya bisa tersusun seperti pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

NO.	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam objek penelitian ini adalah seluruh konsumen penyedia jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara yang ada di wilayah kota yaitu Tanjung Redeb dan Sambaliung yang berjumlah 30 konsumen.

3.5.2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah & karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono, *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil dan kurang dari 30 (Sugiyono 2017:85).

Untuk memudahkan penelitian, maka perlu ditunjang oleh adanya penentuan identitas responden, dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Surya Nusantara yang berada di Tanjung Redeb dan Sambaliung yaitu berjumlah 30 orang. Karakteristik responden menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Nursalam, 2017).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Konsumen CV. Surya Nusantara
- b. Bersedia menjadi responden
- c. Menggunakan jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara lebih dari dua kali dalam periode Mei 2021 – Februari 2022
- d. Berada di wilayah Tanjung Redeb dan Sambaliung sesuai dengan batasan masalah dalam penelitian

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi kriteria syarat sebagai penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu responden yang tidak memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Adapun identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Identitas Responden

NO.	NAMA TOKO	ALAMAT
1	KIOS MUJI	GATOT SUBROTO GG AKASIA
2	KIOS FAJAR	JL AKB SANIPAH
3	TOKO ENAN SUNANDI	JL MANUNGGAL
4	TOKO BIMA	HJ ISA 3
5	TOKO WISNU	JL RINDING GG IKHLAS
6	TOKO ROBERTO	HJ ISA 3/MURJANI 3
7	RISWAN KANTOR BERKAH JAYA	PULAU PANJANG
8	KIOS YUSUP	HOTEL SAMPING RUTAN
9	TOKO MARTHA	JL. MANIMBORA
10	AKIP	SAMPING HBS
11	MULYA JAYA	DURIAN 1
12	SATRIA TEHNIK	DURIAN 3
S13	BERAU PANCING	JL AHMAD YANI
14	BANDUNG JAYA	JL GADJAH MADA/DURIAN 2
15	TOPS JAYA	MANGGA 2
16	SIMPANG UTAMA	BUKIT RIA
17	BERAU MOTOR	TENDEAN
18	AL PETSHOP	TEUKU UMAR
19	TOKO ELLY BERAU	AKB SANIPAH
20	HOSADA PERMAI	BEDUNGUN
21	NUSANTARA SAMUDERA GEMILANG	SAMBALIUNG
22	BENGKEL KILAT	JL SINGKUANG
23	GUDANG DUA KELINCI	JL AKB SANIPAH
24	INTAN PARIWARA	JL MURJANI 2 GG MULYA
25	BUDI KARYA	JL RAMANIA
26	PANGLIMA TARUNA	JL TEUKU UMAR
27	MEGA MAKMUR	JL DURIAN II
28	BUMI BATIWAKKAL	JL PEMUDA
29	NUSANTARA TEKNIK SAMBALIUNG	JL SAMBALIUNG
30	SINAR TERANG	JL DURIAN II

3.6. Variabel - Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel diantaranya :

1. Variabel bebas (*Independent*) yaitu variabel yang variasinya mampu mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2), dan ketepatan waktu (X_3).
2. Variabel Terikat (*Dependent*) yaitu variabel yang diukur guna mengetahui besarnya pengaruh variabel lain. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y).

3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional bertujuan untuk menjelaskan dan mengungkapkan makna variabel yang sedang diteliti. Menurut Jaya (2018), definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti dari setiap variabel penelitian sebelum dilakukan suatu analisis. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator Variabel	Pengukuran
Kepuasan Konsumen Fandy Tjiptono (2014)	Kepuasan konsumen sebagai perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Konsumen yang puas akan menunjukkan peluang besar untuk melakukan transaksi ulang di perusahaan yang sama di waktu berikutnya.	Kepuasan konsumen adalah tanggapan atau persepsi konsumen atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan yang setidaknya melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen CV. Surya Nusantara	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan	Skala Likert

Kualitas Pelayanan Runtoni (2020)	Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu suatu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap perusahaan baik manufaktur maupun jasa yang berupa perbandingan antara hasil dan harapan konsumen	Kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan penerima (konsumen) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa CV. Surya Nusantara	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Perhatian 5. Bukti Fisik	Skala Likert
Citra Perusahaan Fandy Tjiptono dalam Permatasari (2020)	Citra perusahaan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas suatu perusahaan melalui berbagai cara	Citra merupakan gambaran atau persepsi yang dipandang sebagai filter yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas penyedia jasa CV. Surya Nusantara secara keseluruhan.	1. Reputasi 2. Pengakuan 3. Hubungan Emosional 4. Loyalitas Merek	Skala Likert
Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu	Ketepatan Waktu pengiriman	1. Ketepatan waktu kedatangan barang yang telah dikirim	Skala Likert

Sakti dan Mahfudz (2018)	pengiriman merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak	yaitu jangka waktu konsumen memesan produk hingga produk tersebut tiba di konsumen.	sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. Estimasi barang sampai ke penerima	
--------------------------	--	---	--	--

3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1. Teknik Pengolahan Data

Data kuesioner yang telah diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data dengan tahapan seperti berikut :

1. *Editing* atau penyuntingan data, data hasil kuesioner diperiksa kelengkapannya, apakah ada data yang hilang atau tidak. Apabila data dirasa sudah lengkap data kemudian disusun sesuai dengan urutannya untuk dilihat konsistensi jawaban per variabelnya dan mengecek apakah ada kesalahan dalam pengisian.
2. *Coding data*, yaitu proses memberikan kode dan mengklasifikasikan skor untuk tiap-tiap data. Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban yaitu sebagai berikut Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).
3. *Entry data*, pada tahap ini data hasil kuesioner yang sudah diberikan kode dan skornya akan di masukkan ke program komputer, peneliti menggunakan program statistik berupa SPSS (*Statistikal Product and Service Solution*) versi 24 for windows.

4. *Cleaning data*, merupakan tahap pengecekan kembali data yang akan diolah untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kerancuan pada data.
5. *Analysis*, data-data yang sudah didapatkan dengan cara diatas akan dianalisis dengan analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis.

3.8.2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan guna pengolahan data hasil penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi berganda, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Untuk menguji data secara keseluruhan peneliti akan melakukan beberapa pengujian yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid yaitu menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Alat ukur yang dimaksud merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Uji validitas dilakukan menggunakan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*, dengan $r_{productmoment}$ dengan mencari *degree of freedom (df) = N - 2*,. Jika $r_{hitung} > r_{productmoment}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah sebuah konsep yang dinilai sudah cukup dapat dipercaya untuk digunakan atau belum. Dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan One Shot / pengukuran sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *SPSS for Windows* yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan Uji Statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali dalam Permatasari, 2020).

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan proses pengolahan dan analisis data, pada penelitian ini perlu dilakukan uji asumsi. Model regresi yang akan digunakan untuk prediksi, terlebih dahulu harus memenuhi sejumlah asumsi yang biasa disebut

dengan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala multikolinearitas dan gejala heteroskedastisitas (Priyatno, 2016).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang harus dilakukan sebelum menguji hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal (Komariyati, 2019). Uji statistika normalitas yang dapat digunakan diantaranya *Chi-Square*, *Kolmogorov Smirnov*, dan *Shapiro Wilk*.

b. Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji suatu model apakah dalam model sebuah regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas (Priyatno, 2016).

c. Uji heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap, maka disebut homokedastisitas, namun jika varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas (Priyatno, 2016).

4. Uji Regresi Berganda

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu terhadap variabel kepuasan konsumen. Persamaan untuk regresi linier berganda :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Arah Regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Citra Perusahaan

X₃ = Ketepatan Waktu

e = Standar Error

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase sambungan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen yang digunakan dalam model, mampu menjelaskan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan sebuah proses pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan dari sampel serta memberikan dasar guna menarik keputusan. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik f-test dan uji statistik t-test:

a. Uji statistik F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau tidak.

b. Uji statistik T

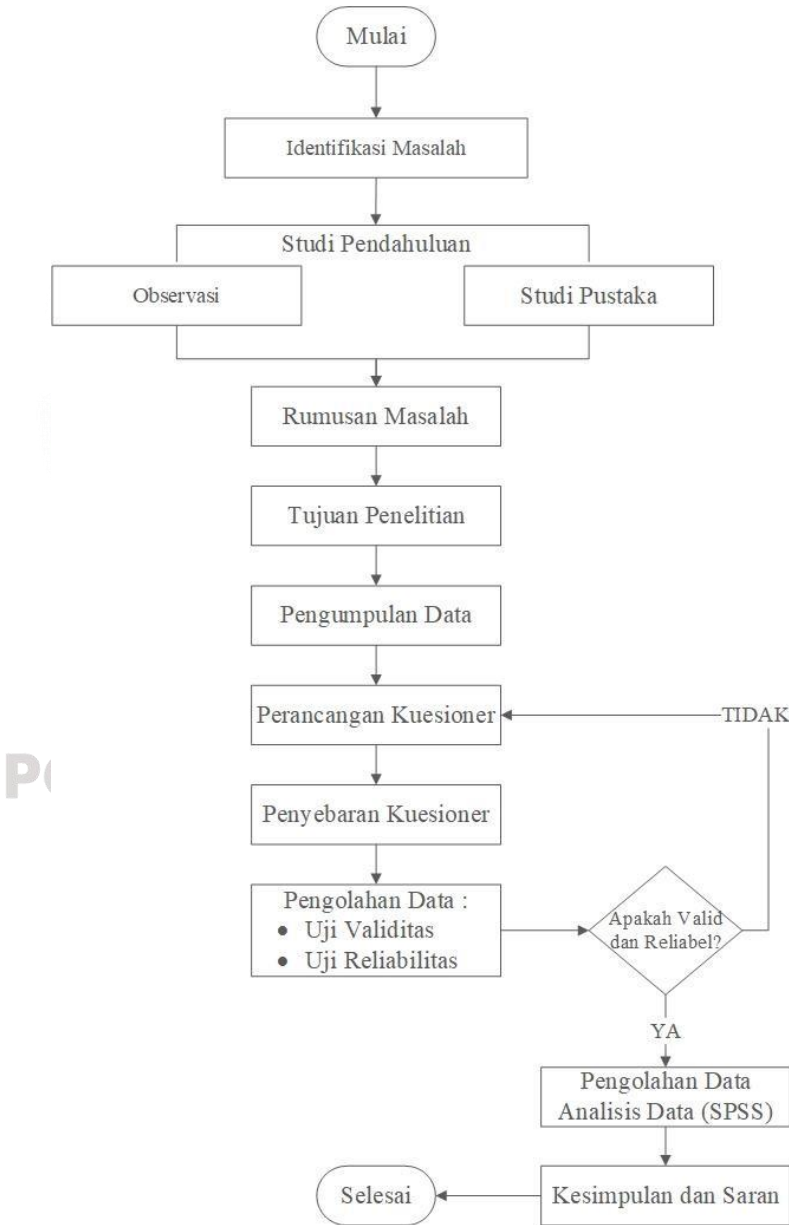
Uji T digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.9. Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian berfungsi untuk memberikan gambaran bagaimana proses penelitian yang dilakukan peneliti. Dimulai dengan identifikasi permasalahan yaitu terjadi kerusakan barang pada saat pengiriman dan adanya kendala berupa unit angkutan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pengiriman barang. Selanjutnya dilakukan studi pendahuluan berupa observasi dan melakukan studi literatur untuk mendukung penelitian ini.

Dari identifikasi masalah yang sudah ada, disusun rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data berupa data konsumen yang akan digunakan, merancang kuesioner atau angket yang nanti akan disebarakan kepada sampel dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut akan diuji terlebih dahulu valid dan reliabel nya, jika kuesioner telah memenuhi syarat valid dan reliabel maka akan dilanjutkan pada tahap pengambilan data dan diolah menggunakan SPSS

sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan saran. Jika kuesioner tidak valid dan reliabel maka akan dilakukan perancangan ulang terhadap kuesioner tersebut. Selanjutnya dari kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabelitas, dilakukan pengolahan data dan analisis data untuk ditarik suatu kesimpulan dari hasil penelitian, sehingga menghasilkan saran-saran atau masukan baik bagi perusahaan penyedia jasa, maupun pembaca penelitan ini. Adapun diagram alir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian